

Jarmo Saarti, Arja Juntunen, Anna Niemelä

Digitoituvien kirjastojen palveluiden tutkiva kehittäminen:

QQML 2012 konferenssi Irlannissa

Kirjastojen ja niiden palveluiden laadullisiin ja määrällisiin menetelmiin keskittyvä konferenssi QQML järjestettiin tänä vuonna Limerickissä, Irlannissa. Konferenssi oli järjestyksessään neljäs. Se on vähitellen ottamassa paikkansa keskeisenä eurooppalaisena toimijana alueellaan ja samalla sen sisällön taso on kohonnut. Järjestäjien mukaan esitysten hyväksymisprosentti oli tänä vuonna noin 50; kaiken kaikkiaan päivillä kuultiin noin 250 esitystä. Esitelmäehdotuksia oli tullut kaikkiaan 57 maasta, joten esitykset eivät keskity eurooppalaisiin toimijoihin vaan koko kansainväliseen kirjasto- ja tietopalvelualan kenttään.

Digitaalinen kirjasto ja sen arviointi

Digitaalinen kirjastotoiminta on vakiintunut kautta maailman erityisesti tieteellisissä kirjastoissa. Tämä näkyikin useissa esityksissä. Kiinalais-yhdysvaltalainen professori (emer.) Ching-chih Chen korosti avajaispuheessaan, että keskeisin haaste digitaalisessa muistiorganisaatioiden toiminnassa on niiden tuottamien palveluiden onnistumisen arviointi. Reilussa kymmenessä vuodessa dokumenttien ja palveluiden jakelu on muuttunut suljetusta teknologiasta avoimeen jakeluun. Samalla jaeltavan datan määrä on kasvanut räjähdysmäisesti: alexa.comin arvion mukaan maailmassa on 20,1 miljardia internetsivua. Ihmiskunta on lopullisesti saavuttanut vaiheen, jossa dokumenttien määrä on kasvanut niin suureksi, että se alkaa vaikuttaa käyttäjien tapoihin hakea, hahmottaa ja omaksua informaatiota.

Internet-palveluiden arviointi on perustunut pitkälti tilastollisiin menetelmiin, mutta Chen korosti, että erityisesti niiden vaikuttavuutta ja käyttäjien toiminnallisuutta on tutkittu liian vähän. Edelleenkin näyttää siltä, että muistiorganisaatioiden (ja muiden toimijoiden)

digitaalisten palveluiden suunnittelun lähtökohtana ovat asiantuntijakäyttäjät ja heidän kykynsä tehdä analyttistä tiedonhakuja ja – hankintaa. Suurelle yleisölle tehtyjen palveluiden laatimisessa keskeisintä olisi tukea kehittyneitä selailuhakumahdollisuuksia. Lisäksi hän esitti, että suurten datamassojen (omana esimerkkinään hän käytti maailman kulttuuriperintösivustoja) hallinnassa satunnaisuuteen perustuva hakutulosjoukkojen säätely helpottaa käyttäjien selailua pienentämällä tulosjoukkoja. Keskeinen tutkimushaaste on se, voidaanko puhtaasti matemaattista satunnaisuutta kehittää loogisemmaksi esimerkiksi käyttäjäpalautteen tai aineiston sisällönkuvilun (erityisesti luokituksen) avulla.

Informaation määrän kasvaessa hyvin suureksi, sen hahmottamisen ainoa mahdollisuus ovat erilaiset kuvalliset esittämiskeinot. Mielenkiintoista on nähdä, jääkö analyttinen lukeminen ja tekstuaalinen hahmottaminen historiaan? Ja onko ihmisen tyydyttävä rajallisen hahmotuskykynsä vuoksi erilaisiin virtuaalisiin esitysmalleihin reaali maailmasta ja dokumenteista? Näyttäisi siltä, että yksinkertaiset selailumallit tulevat olemaan keskeinen tiedonhankinnan teknologia jatkossa.

E-julkaisemisen haasteet tieteellisissä kirjastoissa

Useissa konferenssin esityksissä käsiteltiin e-julkaisemisen haasteita tieteellisissä kirjastoissa. E-kirjoista ja niiden tulemisesta kirjastoihin sai esityksissä vielä sen kuvan, että toimintakulttuuri on vasta vakiintumassa ja että tähän liittyy vielä useita avoimia kysymyksiä. Tina Chrzastowski Illinoisin yliopistosta korosti esityksessään, että e-kirjojen määrät ovat kasvaneet nopeasti ja muodostavat keskeisen osan heidän kokoelmaansa. Taloudellisesti e-kirjat ovat selkeästi edullisia: niitä

käytetään useammin kuin painettuja (noin 15 latausta per nimeke) ja käyttökerran hinta on noin yksi dollari. Sen sijaan e-kirjojen käyttötarkoitus heidän tekemänsä kyselyn mukaan eroaa painettujen kirjojen käytöstä: e-kirjoja selaillaan ja painettuja kirjoja luetaan. Tämä korostuu senkin vuoksi, että suurin osa hankituista e-kirjoista on kovien tieteiden aineistoja. Asiakkaat arvostavat e-kirjojen saatavuutta.

Toisenlaisen näkökulman asiaan esittivät Rory McGreal Athabasca yliopistosta Kanadasta ja Rachel Wexelbaum Minnesotan Saint Cloud Staten yliopistosta. Edellinen korosti avointen oppimateriaalien merkitystä erityisesti avoimelle korkeakouluopetukselle. Jälkimmäinen puolestaan esitti, että USA:n yliopistojen karkikaartin ulkopuolelle jäävien korkeakoulujen taloudelliset vaikeudet näkyvät myös siinä, että sekä painettujen ja e-aineistojen hankinta alkaa olla vaikeaa opiskelijoille.

Rachel Wexelbaum viittasi Bill ja Melinda Gatesin säätöön tutkimukseen, jossa suurimmaksi syyksi korkeakouluopintojen lopettamiseen Yhdysvalloissa on se, että opiskelijoilla ei ole varaa koulutukseen (70 % vastaajista oli sitä mieltä, ettei heillä ole varaa ostaa kurssikirjoja). Hän esitteli myös tutkimusta, jossa oli analysoitu e-kirjojen kustannusten kokonaisvaikutusta (teknologian hinta mukana) painettujen kirjojen kustannuksiin ja lopputuloksena oli ollut se, että painetut kurssikirjat tulevat selvästi halvemmaksi elinkaarianalyysissä.

Julkisen ja korkeakoulu- ja tutkimuksen kriisi näkyy ympäri maailmaa myös tieteellisten e-lehtien hankinnassa. Yliopistokirjastoilla on halua purkaa kustantajien suuret paketit ja keskittyä hankkimaan vain niitä nimekkeitä, joita käyttäjät tarvitsevat. Samalla tarve käytön mukaiseen hinnoitteluun on kasvamassa. Avoimen tieteellisen julkaisemisen (Open Access) tukeminen on lisääntymässä myös ympäri maailmaa sekä taloudellisista erityisesti tieteellisen tiedon jakelun tehokkuuden syistä.

Henkilöstövoimavarat

Konferenssin henkilöstöön liittyvissä sessioissa oli esillä erityisesti tiimityöskentely. Sitä käsiteltiin kolmesta näkökulmasta:

- tiimityöskentely kirjaston sisällä, osastorajojen ylittäminen, ja kirjastossa olevan osaamisen jakaminen

- tiimityöskentely opiskelijoiden kanssa

- tiimityöskentely kehysorganisaation, esim. yliopiston, henkilökunnan kanssa.

Tiimityöskentelyllä on vaikutuksia organisaation rakenteeseen ja kulttuuriin, työntekijöiden sitoutumiseen, päätöksentekoon ja asiakaspalveluun. Opiskelijoiden kanssa työskentely esimerkiksi tiedonhaussa parantaa heidän taitojaan, mutta lisää myös kirjaston henkilökunnan valmiuksia ohjata. Tosin tutkimukset pidemmältä aikaväliltä puuttuvat vielä sen todentamiseen, mikä merkitys yhteistyöllä on ollut opiskelijoille pidemmällä aikavälillä.

Paula J. Miller Colorado Springsin Pikes Peak Librarysta perusteli tiimityötä amerikkalaisella retoriikalla seuraavasti: ”*In a brave new library world, where individual and organizational flexibility and capacity must be maximized to respond to rapid change and to ensure success, the time for teams is now.*”

Monikansallisessa tutkimuksessa on selvitetty akateemisen tietopalveluasiantuntijan, informaation tai kirjastonhoitajan (reference librarian) tehtäviin liittyvää ydinosaamisen ja kompetenssien vaatimuksia eri maissa. Kyselyjen vastaajat ovat olleet edellä mainituissa tehtävissä toimivat asiantuntijat. Tutkimuksen tuloksia käytetään akateemisen kirjastoalan koulutuksen kehittämiseen ainakin osallistujamaissa.

Laura Saunders ja Mary Wilkins Jordan Bostonista (Simmons College Graduate School of Library and Information Science) esittelivät tutkimustuloksia kyselystä, jonka he olivat tehneet sekä yleisten kirjastojen että tieteellisten kirjastojen tietopalveluasiantuntijoille. Kysely sisälsi kysymyksiä vuorovaikutustaidoista, pedagogisista taidoista, hallinnoinnista (kuten budjetoinnista), teknisistä taidoista (kuten tietokantahaut, sosiaalinen media ja ohjelmistojen käyttö) ja niin kutsutuista perinteisistä taidoista (kuten asiakkaan haastattelu, ja yleinen tietämys tiedon tallennuksesta ja hausta).

Tärkeinä pidettiin yleensä asiakaspalvelua, hakutaitoja, tietokantojen sisällön ja käytön tuntemusta sekä tietämystä painetuista lähteistä. Vähiten tärkeinä amerikkalaisessa kontekstissa näyttäytyivät: vieraiden kielten osaaminen, neuvottelutaidot ja budjetointi. Tekijät löysivät eroavaisuuksia tieteellisten ja yleisten kirjastojen välillä. Tieteellisessä kirjastossa työskentelevät pitivät tärkeinä mm. tutkimuksen ja julkaisemisen tuntemusta, tiedonlähteiden arviointia ja webbisivujen suunnittelua.

Yleisten kirjastojen työntekijöiden vastauksissa nostettiin esiin asiakaspalvelun osaamisen, konfliktinratkaisemisen ja huumorintajun merkitystä. Kielitaidon merkitys muuttui, kun siirryttiin englantilaisen kielialueen ulkopuolelle ja Joumana Boustany Pariisin Descartesin yliopistosta esitteli kotimaassaan tehtyä tutkimusta samoin kuin Serap Kurbanoglu (Hacettepe University, Ankara) Turkissa tekemää kyselyä: vieraiden kielten osaaminen oli näiden maiden vastauksissa yksi tärkeimmistä osaamisalueista.

Yksi seminaarin Keynote speakerista oli suunnittelija Markku Laitinen Suomen Kansalliskirjastosta. Puheenvuorossaan hän käsitteli kirjastotilastoja ja sitä, miten niiden avulla voidaan todentaa toiminnan vaikuttavuutta. Tilastojen avulla kirjasto voi arvioida, toteuttaako se strategian mukaista tehtäväänsä. Todennettu fakta suhteessa toiminnan panoksiin ja tuloksiin auttaa kertomaan päättäjille kirjaston vaikuttavuudesta organisaatiossa kuten myös asiakkaille suhteessa heidän odotuksiinsa, ja kirjaston työntekijöille, miten heidän työnsä on edistänyt asiakkaiden ja yhteisön menestystä.

Kirjaston asiantuntijapalveluita arvioimassa

Korkeakoulukirjastojen asiantuntijapalvelujen arviointiin tarjottiin esityksissä monenlaisia näkökulmia. Esillä olivat niin tietopalvelut, informaatiolukutaidon opetus kuin opiskelijatutorointi, joiden arviointiin sovellettiin vaihtelevia menetelmiä.

Carrie Forbes ja Erin Meyer Denverin yliopiston Penrose Librarysta kertoivat esityksessään opiskelijoille suunnatun tietopalvelun arvioinnista palautekyselyn avulla. Arvioinnin kohteena oli kirjaston uudenlainen tietopalvelun malli Research Center, jossa tarjotaan opiskelijoille henkilökohtaisia konsultointeja. Forbesin ja Meyerin mukaan opiskelijoiden tiedonhakutoimeksiannot kirjastolle ovat lisääntyneet ja ne ovat entistä vaativampia; näkyvästi markkinoitu ja helposti lähestyttäväksi rakennettu Research Center pyrkii vastaamaan uudenlaiseen kysyntään.

Research Centerin palautekyselyssä tietoa kerättiin tyytyväisyyttä mittaavilla monivalintakysymyksillä sekä avoimilla kysymyksillä asiakkaiden tärkeimmistä oppimiskokemuksista ja tiedon tarpeista. Kyselyn tuloksia analysoitiin

Association of College and Research Libraries -työryhmän (ACRL) asettamien osaamistavoitteiden eli standardien valossa. Opiskelijoiden palautteessa keskeisimmäksi palvelun antamaksi valmiudeksi nousi tehokas tiedon saavuttaminen, joka on yksi ACRL:n osaamistavoitteista. Tyytyväisyys palveluun oli sangen korkeaa, sillä lähes 100 % vastanneista ilmoitti, että voisi suositella palvelua toisillekin.

Research Centerin palvelujen vaikuttavuutta arviointiin asiakaskokemuksen pohjalta. Kysely kertoi erinomaisesta asiakastyytyväisyydestä, mutta tieto palvelun vaikutuksista oppimiseen jäi ohueksi. Astetta täsmällisempää tietoa oppimistuloksista kerättiin hankkeessa, jota esitteli Kathryn M. Crowe Pohjois-Carolinan yliopistosta. Crowen esimerkkitapauksessa pyrittiin kehittämään kirjaston informaatiolukutaito-opetusta; opetuksen arvioinnin mittarina käytettiin opiskelijoiden suoriutumista annettusta tiedonhaku- ja kirjoitustehtävästä. Tehtävien arviointiin kehitettiin rubric-työkalu eli arviointimatriisi, jossa määriteltiin kurssin tavoitellut oppimistulokset ja eri suoritustasot. Työkalun avulla arvioitiin ja pisteytettiin ennen opetuksen kehittämistoimenpiteitä ja niiden jälkeen suoritettut tehtävät.

Alkuarviointi osoitti, että opiskelijat eivät saavuttaneet tavoitteeksi asetettuja valmiuksia erityisen hyvin. IL-kurssin rakennetta muutettiin ja vaatimuksia kehitettiin niin, että opiskelijoilta edellytettiin parempaa valmistautumista ennen kurssia ja toisaalta heille tarjottiin enemmän ohjausta mm. verkko-opetusta lisäämällä. Uudistusten jälkeen opiskelijoiden tulokset parantuivat dramaattisesti. Arviointi osoitti, että laadukkaampi informaatiolukutaidon opetus vaikuttaa oleellisesti opiskelijoiden saavuttamiin valmiuksiin.

Rachel Besarun ja Michelle Demeterin (Florida State University, Tallahassee) esityksessä kiinnostus puolestaan kohdistui palvelun taloudellisen tehokkuuden arviointiin. Kirjaston organisoiman tutorointiohjelman arvon osoittamiseen sovellettiin Return on Investment (ROI) eli panos-tuotos-mallia. Vertaistutorointiin perustuvassa Learning District -ohjelmassa rahoitus tuli opiskelijakunnalta, kirjasto puolestaan tarjosi tilat ja vastasi ohjelman koordinoinnista. Vaikka ROI-analyysi ei kertonut kirjastopalvelujen vaikuttavuudesta oppimiseen, laskelmat osoittivat sen tuottavuuden korkeaksi ja edesauttoivat rahoituksen jatkumista. Demeterin ja Besarun

mukaan tuottavuuden osoittaminen oli oleellista, jotta tutorointiohjelman kaltainen ei-perinteinen toiminta voisi vakiinnuttaa paikkansa kirjaston palvelutarjonnassa. Palvelun tarpeellisuus pyrittiin osoittamaan myös keräämällä dataa käyntien määrästä, kestosta ja käyttäjien koulutusalaista.

Digitaaliset palvelut ja niiden arviointi

Näyttää siltä, että erityisesti korkeakoulu-ympäristössä ollaan asteittain siirtymässä lopullisesti digitaaliseen toimintaympäristöön. Tähän liittyvät kirjaston palveluiden kehittämisen haasteet vaativat selkeästi tutkimus- ja arviointitoimintaa tukseen. Käyttäjien tarpeet kasvavat, niiden arviointi on haastavampaa kuin ennen, kun osa palveluista hankitaan vain verkon kautta. Informaation määrän ja

sen järjestämisen haasteet korostuivat myös esitelmissä: miten tehdä suuresta, nopeasti uusiutuvasta digitaalisen datan massasta järkevästi lähestyttäviä kokonaisuuksia ja miten avata myös vanhempaa aineistoa uudella tavalla, uusilla teknologioilla erityisesti diginatiiveille käyttäjille? Digitaaliseen julkaisemiseen ja digitaalisen kirjaston käyttöön liittyy myös yhteiskunnallisia ja pedagogisia näkökulmia, joita ei voi ohittaa asian tarkastelussa.

Seminaarin kotisivuilta <http://www.isast.org/importantdates/qqml2012.html> löytyy lisätietoa esityksistä ja esittäjistä. Ensi vuoden seminaarin pitopaikaksi on vahvistunut Rooma ja vuoden 2010 esitelmät on julkaistu teoksessa: *New Trends in Qualitative and Quantitative Methods in Libraries. Selected Papers Presented at the 2nd Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (World Scientific, New Jersey)*.